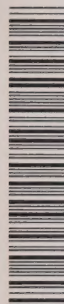


MOVING AHEAD



3 1761 11648039 3

CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

Inside

Chairman's Message . . 1

*Reservation Checklist
Revised 5*

*Edmonton International
Airport 8*

*The Next Big
Challenge: An Aging
Population 11*

*ATAC President
gets a crash course
on disabilities 17*

*Guidelines –
Small Aircraft 19*

*Terminal Accessibility
Standards 22*

How to Contact Us . . 26

*Reservation
Checklist 27*

CHAIRMAN'S MESSAGE

Every day, staff at the Canadian Transportation Agency respond to telephone and Internet enquiries and written requests for information. We provide information on accessible transportation to the public and the transportation industry. But most importantly, we also seek advice from these same people to find ways of improving access to the federal transportation system for persons with disabilities.

We actively consult our Accessibility Advisory Committee, made up of representatives from the community of persons with disabilities, the transportation industry and other interested parties. I can't stress enough the invaluable work the Committee does and, as such, in recognition of hard work, dedication and continued collaboration to achieve inclusive transportation services for all, we awarded Committee members a certificate of appreciation last year.

We try to take the pulse of the community by getting away from our offices and actively participating at conferences and trade shows. We also make presentations at seminars for interested travellers with disabilities. These venues go a long way to promoting accessible transportation and the work we do. They also help increase awareness and understanding of



AVAILABLE IN MULTIPLE FORMATS



Canadian
Transportation
Agency

Office des
transports du
Canada

Canada



disability issues and trends, and mobilize support for practical action at all levels by, with and for persons with disabilities.

One such event in which the Agency recently participated, was the Air Transportation Association of Canada (ATAC) annual general meeting, held last November in Vancouver. It was there that I had the pleasure of presenting our most recent product: Accessibility guidelines for carriers operating aircraft with 29 and fewer seats. You can find excerpts from my speech at ATAC at page 3 and a related article on page 19 will provide you with more details on these guidelines.

The Agency has regulations in place for aircraft with 30 passengers or more. Recent changes in the airline industry have resulted in more routes in Canada being serviced by smaller aircraft. In our discussions it became obvious that small aircraft require a more flexible approach to accommodate persons with disabilities.

Development of the guidelines involved a lot of consultation with users and carriers in the air industry. We sought advice and now we are able to provide advice to carriers operating smaller aircraft on how they can better serve the needs of travellers with disabilities.

The guidelines explain in practical terms how small operators can best accommodate travellers with accessibility needs. They let industry know what the Agency expects and offers practical and functional solutions while adopting a common sense approach.

Many of the carriers are already doing much of what is included in these guidelines. When we all make efforts to meet or exceed these guidelines, as with any of the Agency's codes, this will translate into greater access to the federal transportation system for persons with disabilities. As well, this will provide assurance to these passengers that they will have access to predictable and uniform levels of service as they travel in Canada.

Marian L. Robson
Chairman and Chief Executive Officer

Excerpts from an address by Marian Robson to the Air Transport Association of Canada Annual General Meeting held on November 15, 2004 on accessibility guidelines for air carriers operating small aircraft (29 and fewer passenger seats).

- It is a great pleasure for me to be here today at this Annual General Meeting with its evocative theme "Starting Over? Will there be a new approach to Air Policy?". I am pleased that the Air Transport Association of Canada has given me some time on its busy agenda to make an important announcement on passenger service for persons with disabilities.
- As most of you probably know, the Canadian Transportation Agency is working to make it easier for persons with disabilities to travel in Canada.
- We work actively with consumers and industry to find ways to eliminate the barriers that prevent a number of Canadians from being able to travel.
- To that end, the Agency is very active and has introduced a number of initiatives to help service providers improve the level of accessibility of their network.
- That is why I am here today, to present our latest initiative – Accessibility Guidelines for Small Aircraft.
- Regulations already exist for aircraft with 30 seats or more, and the Agency could simply have decided to extend these regulations to smaller aircraft. We decided instead to proceed with Guidelines. This is a less intrusive process and we believe that it will be effective provided that the Guidelines receive your active support.



- This new tool, developed in consultation with representatives of the industry (notably the Air Transportation Association of Canada), consumers and other government departments, will help carriers to better serve the needs of persons with disabilities when travelling on small aircraft.
- In reading the Guidelines, you will notice that many of you are already doing much of what they include.
- That is why the Agency is confident that carriers will make every reasonable effort to follow them and, where possible, exceed them.
- The Guidelines include information on a number of topics, including what to discuss with persons with disabilities at the time of reservation, carriage of various aids and service animals, and tips on how to improve communication with persons with disabilities.
- The Guidelines offer practical and functional solutions while adopting a common sense approach. They also provide information on where you can get training material and lists organizations of and for persons with disabilities to help implement the Guidelines. Also included is information on the Agency's facilitation and mediation services.
- In closing, I would like to thank the Air Transport Association of Canada, and Warren Everson in particular, for your assistance in creating these Guidelines. I am certain that we all share a common goal: to make accessible transportation a reality here in Canada.

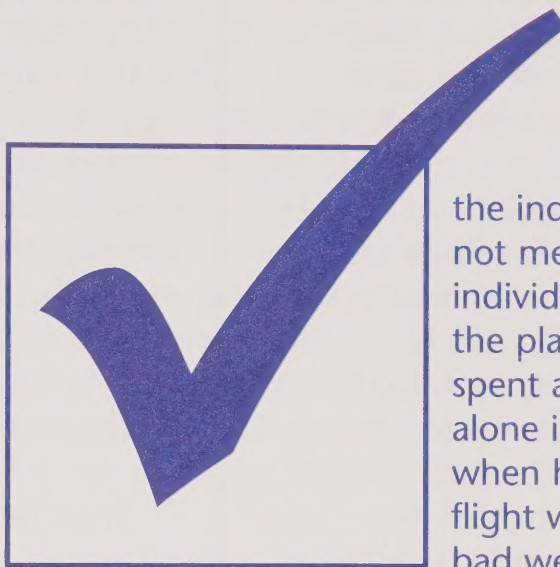
Communication breakdown strands traveller with a disability, leads to revised Checklist for travel agents

by Lyne Giroux

A recent Agency decision highlights the importance of clear communication among persons booking flights, travel agents and carriers. It has led to the Agency issuing a revised Reservation Checklist to help travel agents better identify the specific needs of travellers with disabilities.

Decision no. 593-AT-A-2004, issued in November 2004, concerned the unfortunate experience of a person with an intellectual disability who was booked by a travel agent to fly on Air Canada between Williams Lake, BC, and Lethbridge, AB, and return, via Vancouver and Calgary in December 2001.

Because of a breakdown in communication at the time his reservations were made, services were ordered from Air Canada for



the individual that did not meet his needs. The individual, who got off the plane in Vancouver, spent a frightening night alone in the terminal when his connecting flight was delayed by bad weather.

When Air Canada became aware of the difficulties encountered by the individual, it amended the passenger's reservation file so the service that ought to have been ordered in the first place would be provided for the remaining leg of the trip. Air Canada also provided the traveller with \$150 in compensation and a travel voucher for \$150.

After assessing the complaint, filed by the traveller's mother, the Agency did not find Air Canada at fault. However, to help avoid similar situations, it urged the carrier to issue a general reminder to travel agents



and tour operators with which it deals setting out the disability-related services Air Canada offers, highlighting the 'adult unaccompanied minor service' for passengers with intellectual disabilities, and distinguishing it from 'meet and assist services' and 'wheelchair assistance'.

The Agency accepted that the travel agent was made aware of the passenger's intellectual disability at the time reservations were requested and that the travel agent failed to advise Air Canada of critical information in this regard. The Agency also found that the travel agent was unaware that Air Canada provides an 'adult unaccompanied minor service' at no charge, which ensures air carrier representatives are responsible for certain travellers during flights, at connection points and during prolonged delays.

The decision noted that, had the passenger's mother been made aware of all of the services that Air Canada offers to meet the needs of passengers with disabilities when she made the reservations on his behalf, she would have been better able to assess whether the arrangements suggested would ensure her son's travel needs would be met.

Agency jurisdiction does not extend to travel agencies, which are regulated by provinces and territories. Despite this lack of jurisdiction, the Agency recognizes the importance of travel agents to the accessibility of the federal transportation network. By providing them with tools such as the easy-to-use Reservation Checklist, it will not only help them identify specific needs of travellers with disabilities but also allow them to communicate these needs to carriers to help ensure the appropriate services are provided.

The Checklist sets out some 60 possible services regarding such matters as accessible seating, service animals (guide dogs), mobility and technical aids, and unaccompanied passengers. The Checklist, which was first issued in 2001 and re-issued in 2003, has been updated to deal with situations like the one described in this Decision and was mailed to the Canadian travel industry in December 2004.

The revised Checklist can be found on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca and is included with this newsletter. ♦

The Agency recognizes the importance of the travel industry to the federal transportation network. As such, the Agency continues to focus efforts on enhancing communications among persons with disabilities, travel agents, tour operators and carriers to ensure that the necessary services are identified at the time of reservation and communicated to the carrier.

- A presentation, called the Art of Travel Facilitation, was made to the Travel Law Day Symposium in 2004. During this event which brought together hundreds of travel professionals from across Canada, the Agency took the opportunity to distribute the Agency's revised Reservation Checklist used by reservation agents to document the travel need of persons with disabilities.
- In 2004, the Agency offered assistance to the Canadian Institute of Travel Counsellors which was updating its travel agent certification training materials.
- The Agency also exhibited at four travel-industry shows in various Canadian cities.



Access for all at Edmonton International Airport www.edmontonairports.com

by Debbie Preece, Edmonton Airports

DISABILITY AWARENESS TRAINING

Since 1995, Disability Awareness Training has been a key part of Edmonton International Airport employee training – to date over 1300 employees at this airport have taken part. Edmonton Airports has maintained its strong commitment to offering all airport employees this innovative program at no charge. Front-line employees, including airport volunteers, taxi, limousine and sky shuttle drivers, airline and airport customer service staff are typical participants. The focus of the

program is to provide awareness in assisting travellers with disabilities. The Disability Awareness Training course is divided into four 2-hour modules: vision, seniors, physical mobility and hearing. One or two presenters host each module, which usually involves a short presentation and hands-on working session.

BARRIER FREE COMMITTEE

Edmonton Airports has chaired or hosted a very active Barrier Free Committee since 1991. The group is a governing board over all barrier

free aspects of Edmonton International Airport. Members meet formally twice a year at the airport but the work they do goes far beyond the two meetings a year. There is an ongoing exchange of knowledge between the areas they represent and Edmonton Airports. They are also consulted on any facility alterations and improvements made to passenger service at Edmonton International Airport. All enhancements are first passed by this committee to verify the barrier free aspects. Committee members have met with design engineers at Edmonton International Airport while certain areas are in the planning stages (e.g. unisex washrooms). This committee works together to determine the Barrier Free Capital projects. The most recent addition to Edmonton International Airport was the provision of a staff fitness facility. The washrooms, showers, etc., were all installed to barrier free standards.

The committee is made up of representatives from:

- Alberta Committee for Citizens with Disabilities
- Alberta Council on Aging

- Alberta Transportation
- Canadian Hard of Hearing Association
- Canadian National Institute for the Blind
- Canadian Paraplegic Association
- Edmonton Airports
- Muscular Dystrophy Association of Canada

RECOGNITION

- Percy Wickman Accessibility Award [Canadian Paraplegic Association (Alberta)] 2004
- City of Edmonton Mayor's Award for Accessible Service 2000
- White Cane Week Certificate of Merit 1996
- Canadian Hard of Hearing Certificate of Recognition 1996



ACCESS FOR ALL

Edmonton Airports has published a brochure titled "Access for All" that is specific to the needs of persons with disabilities.

OTHER

Other enhancements at Edmonton International Airport are:

- Accessible check-in and information counters
- Braille signage outside all washrooms, inside and outside of the elevators
- Closed-captioned televisions
- Curb cuts
- Doorless washroom entries
- Eye-level Flight Information Display Screens
- Infrared faucets in the public washrooms
- JustMobility lift for wheelchair passengers boarding a ground-loaded aircraft
- Life Call alarm button in the unisex washrooms
- Oversized revolving doors, with a slow motion button
- Tactile flooring
- TTY payphones and at the Hotel/Motel booking board
- Unisex washrooms
- Shuttle bus to parking equipped with wheelchair lift
- On-site accessible van for hire
- Video paging on Flight Information Display Screens
- Volume-controlled pay phones
- Web site with a link to the accessible services available at Edmonton International Airport www.edmontonairports.com/bins/content_page.asp?cid=11-78-83

The Next Big Challenge: An Aging Population Makes Disabilities Mainstream

By David Eadie

Reprinted with permission

Originally published in Flightplan, November 2004

Air Transportation Association of Canada

Have you heard enough about the baby boom generation yet? Fed up with hearing about how they changed the world in everything from music to politics? Well, their story is far from over. They dominated the sixties as teens, now they're continuing to swing their economic weight as they pass into their sixties – and beyond. Their influence is about to be felt, big-time, in the airline sector too.

Talk to Pat Raymaker, Chairperson for the National Advisory Council on Aging and she'll tell you that, "it's the largest age group in Canada and the world. They are a generation that has done fairly well financially and they're retiring earlier with a fair amount of disposable income."

By 2030 roughly 25% of the Canadian population will be sixty-five and, as the leading edge of that generation pauses on the brink of retirement, the big question seems to be where they are going to spend all the money they've been accumulating for the past forty-odd years.

Whatever their choices, chances are that they will involve travel. But they won't be quite like other travellers. First, they will be carrying with them a firm sense of their rights as paying passengers (and a lifetime of speaking up for themselves) and second, they will be aging physically. Many will suffer from ambulatory difficulties and many more will have trouble with vision, hearing and comprehension. It is not a stretch to say that for many seniors, their age-related infirmities will amount to a disability.



According to Statistics Canada, the disability rate gradually increases with age. From 3.3% among children aged 0 to 14, it rises to nearly 10% among adults aged 15 to 64 and climbs to more than 40% among persons aged 65 and over. In fact, more than half (53.3%) of persons 75 and over report having a disability, leaving the line between classically disabled persons protected by regulations and those with less severe difficulties blurred.

So how do carriers prepare for a rising number of these passengers? By learning from the passengers with disabilities we carry today.

Airlines have carried Canadians with disabilities since the earliest days of the air industry, but it wasn't until the mid-1980s that it became recognized that there needed to be standards developed to address the needs of travellers with disabilities. According to Stephen Little, past Chair of the Advisory Committee on Accessible Transportation to the Minister of Transport, the regulatory environment was, at first, voluntary. "Then with the advent of the

Canadian Transportation Agency, there began to be more standards to the point where, in the mid-90s there was a fairly comprehensive set of directives for how one should transport persons with disabilities."

So with ten years experience of agreed upon standards, Canadian airlines should be entirely familiar with the needs of travellers with disabilities and well positioned to handle the coming increase of aging boomers. So, how are we doing? Are disabled passengers satisfied? The short answer is that it all depends on who you talk to. The community of persons with disabilities is far from a homogenous one. Even people who share a common disability often don't agree on the issue.

Mr. Little, who uses a wheelchair to get around, says that although there are service-related flashpoints and frustrations, "nine out of ten times things go along pretty good. I've experienced great service and lousy service where the lousy service was at least compensated by staff who went over and above to try and reduce the negative impressions that

were happening through no fault of their own. I've also experienced good service only because I chose to look on it as good service, but it wasn't helped by the fact that I had a sort of snarky flight attendant."

Pat Danforth, who is chair of the Council of Canadians with Disabilities (Transportation Committee), says that it depends on the day. She, too, uses a wheelchair and says, "probably 98% of the time that I fly – even though I've made sure and confirmed that I've made all the appropriate arrangements – something (either minor or major) will go wrong and it can create a lot of frustration." There seems to be a significant difference in the flying experience, and yet both Danforth and Little identified many of the same frustrations.

Danforth's biggest frustration is the matter of lift-able armrests. "Because I don't walk, I always request the most accessible seat and I specifically say that I require an armrest that raises. I've had it confirmed that the arm of my seat is lift-able and arrive on the aircraft only to find that it isn't...and that's frustrating. It's

more than frustrating because, being a paraplegic, I have no sensation and sitting on a hard plastic armrest while I transfer into my seat can cause me an injury." She explains that it could also cause injury to the attendant who assists her over the non-lifting armrest, which can be of very real concern, especially when lack of training compounds the problem. In addition, many customers say that cabin crew often don't know where the lift-able armrests are located.

Kevin Rogers' most recent experience at Toronto's then-unfinished Terminal One, very nearly came to disaster when he found he had to board from the tarmac. "When it was time to get pre-boarding assistance two very petite ladies came and wanted to transfer me from my chair into the Washington Chair and I say 'there's no way that you two can safely transfer me into that aisle chair.' They said 'Can you not walk a bit?' and I said 'No, I can't. I haven't walked for the past 21 years and I don't think I'm about to start now.'"



The challenge increases though, when a disability isn't so apparent. "Eighty per cent of vision impairment is not obvious," says Francis Cutler, who is the past Chair of the Board of Directors of the Canadian National Institute for the Blind and full time advocacy advisor. She says that her blindness, "is certainly not obvious to the person at airline security or at check-in and, on the whole, they don't understand that this person who looks perfectly normal can't see the signs."

Signs are a big issue with Fran Cutler. Cutler also has trouble reading the monitors showing arrivals and departures. "They're placed far too high, out of visual range," she says.

The next challenge for Cutler is finding her seat. She suggests that, "the next time you travel, just look at the contrast and size of the seat numbers." It's not much. She continues that "staff are generally very helpful, but I wish they'd ask what they can do instead of assuming that they know what the individual's needs are. I can't tell you the number of times I've said

'I'd like to borrow your eyes for thirty seconds to find my seat,' and they just grab me and try to take me there," when in fact all she wanted was to be told which seat was hers.

Once she gets to her seat, the rest of the trip is a breeze. Not so for Colin Cantlie, of the Canadian Hard of Hearing Association. This Association is growing every year – hearing loss is a common ailment with an aging population. Understanding announcements in air terminals can be difficult even with two good ears, and Cantlie explains that, before he even gets as far as the security gate, he worries that he might have missed an important announcement that affects his flight. "I have been very close to missing flights and I know other travellers who have missed their flights altogether because they sit down and read a book and they missed the announcement about a gate change."

Security screening is particularly tough. Cantlie says that getting through is no easy feat when you can't hear what people are directing you to do. Security can be daunting, even for the travel savvy, but not being able to hear what personnel want you to do can increase anxiety ten-fold.

Once on board and seated, the difficulties don't end. "I have been flying for 40 years and I have probably received maybe less than half a dozen pre-flight briefings on board the aircraft even after identifying that I am hard of hearing," he says, "Also, in the past twenty-two years since I went hard of hearing, I've had one flight attendant write down the pilot's announcement to me so that I knew what the pilot had said."

It's not so much an issue for Colin Cantlie. He worked in the air industry for years and knows the procedures well. But for somebody who is hard of hearing and an infrequent flyer, it becomes a very real safety issue.

Yet the hard of hearing community has very divided feelings on the matter of self-identification. Like many of our elderly friends and family who don't like to draw attention to their limitations, people who are hard of hearing sometimes prefer to remain anonymous. Even so, Cantlie takes the view that, "if a passenger hasn't identified their needs then they really have no right to complain." However, he doesn't absolve the airline personnel of their responsibility. "If they see that a person isn't responding appropriately, they should check with the passenger to see that everything is all right." The poor record flight attendants have had in giving Cantlie special briefings, even after he has self-identified, suggests a need for increased training for airline personnel.

Nevertheless, every federally regulated airline currently has a training regimen in place. Flight attendants coming into the industry are obliged to take instruction on identifying and assisting passengers with disabilities. The courses are primarily given by



instructors who have disabilities and refresher courses are part of a flight attendants' annual requirements. For this reason, some people, including Pat Danforth, prefer newer flight attendants because they "at least know how to operate the equipment."

Cantlie feels that training should be extended to all airline and airport staff including airport security staff. Our interviewees said insensitive security procedures and personnel were perhaps the major source of frustration for them. Airlines are not responsible for security, but Colin Cantlie says "most passengers don't make the distinction between the airlines and the airport authorities. So, to improve service, the role airport and security staff play cannot be overlooked".

"The legislation of the Canadian Transportation Agency says that anybody in frontline customer service must have awareness and sensitivity training within 60 days of being hired," says Colin Cantlie.

So, customers with disabilities generally agree that air travel is getting better...perhaps too slowly for some, but it is getting better. But the complaints they do have – special requests that don't get to the crew on duty, lack of training staff, insensitive security screening and infrastructure that's poorly designed for hearing and seeing, are critical issues to note as the grey wave looms over our industry. ♦

Cliff Mackay, Air Transport Association of Canada's President gets a crash course on disabilities

Reprinted with permission

*Originally published in Flightplan, November 2004,
Air Transportation Association of Canada*

Cliff Mackay is what you might call a seasoned traveller. For the past 30 years or so his career path has landed him at 25,000 feet more than a few times. Like so many others whose jobs regularly take them from place to place to place, air travel is almost second nature. "You just go to the airport, get in the airplane and off you go and you don't think too much about it," he says. Make that 'didn't think about it' – past tense. Earlier this year he fell off a ladder, broke his right heel in three places and found himself on crutches for the better part of five months. He's been having to think about it ever since.

It was just a matter of cast and crutches so he was well enough to do his job. He still had to attend meetings and such across the country, but the familiar ease with which he negotiated his life from waking at

home in Ottawa to turning out the light in, say, Vancouver was, at least temporarily, gone. "The first thing I learned is that when you're on crutches essentially you have no hands – you can't carry anything. You have to rely on others to help." There were other lessons to come.

As President and CEO of the Air Transport Association of Canada he, of course, was well aware of the difficulties that Canadians with ambulatory disabilities have to deal with when they travel by air, but now it was different. "We work on those sorts of issues routinely with people from the disabled community, the government and our own carriers so obviously, from a professional point of view I was certainly aware of the issues but I really didn't have the same sort of feeling for them."



The second lesson he learned is that everything took a lot longer than it used to. "I never really realized before what a distance it was from the airport entrance to the ticket counter and then security and then to the gate." Even when he opted to take a wheelchair instead of making his way on crutches, the time it took to get from place to place meant that he had to be a lot more careful than he was used to. "I had to think about everything I did ahead of time because it's extremely inconvenient to backtrack. You have to be much, much more disciplined about what you do than you ever realized before."

Thankfully, Cliff didn't have to learn about uncooperative airline staff the hard way. "My personal experiences so far have been very pleasant. Everybody has been prepared to help." Mind you Cliff Mackay is not exactly a shrinking violet. "I'm naturally quite gregarious," he says, "and when I need something I'm quite prepared to verbalize it." Though his personal experience has been a good one, he can see how things can go off track. "I think what tends to happen is that airline staff have procedures and they think they know what they're supposed to do and so they

just go off and do it and sometimes they don't think to check to see how passengers prefer to be helped."

One of the keys to avoiding difficulties and one of the issues near the top of his personal agenda is training. "Obviously people have run into extreme situations from time to time and I'm not saying that regulations are not necessary – they certainly are needed but I think that, in terms of improving service for our customers, you'd probably get more progress by promoting a helpful attitude and by building awareness and by training airline personnel to be more sensitive."

By the time you read this article, Cliff Mackay's heel will have mended. While he's under no illusions that his temporary condition made him an instant expert, he has gotten a first person taste of what air travel is like for many Canadians. It's an aspect of his outgoing nature that he sees his recent experience in a positive light. "Frankly, I now have a much better understanding of the frustrations Canadians with disabilities encounter," he says, "I hope that in the future this experience will help make me sure that our association and our carriers provide the best possible service." ♦

Guidelines on Services to be Provided to Persons with Disabilities Travelling on Small Aircraft

by Diane Mainville

The Canadian Transportation Agency has created Accessibility Guidelines for Small Aircraft with 29 and fewer passenger seats to assist carriers in better meeting the needs of persons with disabilities using their services. The Guidelines were developed in cooperation with representatives of the industry, consumers and other government departments.

Who should use the Guidelines?

The Guidelines were developed for use by air carriers operating small aircraft in Canada.



Why were the Guidelines developed?

Recent changes in the airline industry have resulted in more routes in Canada being served by smaller aircraft. In keeping with the Government of Canada's approach to finding alternatives to

regulation, the Agency has created these Guidelines to provide assistance to carriers on how they can better serve the needs of persons with disabilities when travelling on small aircraft. The Guidelines also let the industry and the public know what the Agency expects of operators of small aircraft when serving persons with disabilities.



What is in the Guidelines?

The Guidelines set out minimum services which carriers using small aircraft should strive to provide. They offer information on what to discuss with persons with disabilities at the time of reservation, and make recommendations on the carriage of various aids and service animals. They also suggest what to do if a person's mobility aid is damaged or lost, and provide tips on how to improve communication with persons with disabilities.

Some of the services often requested by persons with disabilities include assistance at check-in, assistance to reach the boarding area, assistance to board and deplane, assistance with baggage, and assistance to transfer from a mobility aid to a passenger seat and vice versa.

Among other things, the Guidelines state:

- transportation cannot be refused solely on the basis of a disability. If it is not possible to carry a passenger with a disability, provide a clear explanation of the reason for the refusal, and offer to provide a written explanation for the refusal;
- at the time of reservation, describe and discuss the equipment and services available to accommodate persons with disabilities and note, and offer to confirm in writing, services to be provided;
- board and deplane persons with disabilities with specialized equipment whenever possible and, only, as a last recourse and if the person agrees, carry a person with a disability by hand;

- have an open dialogue with the person to determine which is the most accessible seat on the aircraft to meet his/her needs;
- carry in the cabin, wherever possible, mobility aids such as wheelchairs and walkers. If a mobility aid is damaged during flight or is not available upon arrival, provide a suitable replacement or assist in finding a temporary replacement; and
- permit a service animal to accompany a person with a disability on-board when it is required for disability-related needs.

The Guidelines also advise operators of small aircraft where they can get training material, free of charge, and provide a list of organizations of and for persons with disabilities to help implement the Guidelines. Information on the Agency's facilitation and mediation services is also provided to help resolve potential issues between persons with disabilities and carriers.

If you would like a copy of the Guidelines (including multiple formats), or if you require more information, please contact the Canadian Transportation Agency. ♦





Terminal Accessibility Standards – An unmet need whose time has come for action

by Diane Mainville

The Canadian Transportation Agency believes that the time is right to create a “Best Practices in Terminal Accessibility” Code of Practice. The development of this Code is important because it would let the industry know what amenities and terminal related services make travel easier for all, including persons with disabilities.

Canadian transportation terminal operators have developed many innovative solutions to resolve accessibility challenges and enhance the travel experience of persons with disabilities. The Agency now wants to document best practices in accessible terminal operation so that these transportation facilities can identify and implement practical service standards. This would also showcase Canada’s accomplishments to the world.



Earlier efforts to create this Code have not been successful because the technological solutions were not known. However, today the expertise exists that could make this Code a reality.

Previous work on terminal accessibility standards dates back to 1983. In the mid-eighties, Transport Canada prepared documentation and consulted on Barrier-Free Design Standards for Terminals. The standards work was moved to the jurisdiction of the Agency in July 1988; at that time, the National Transportation Act was amended to give the Agency responsibility for setting standards which would ensure safe and accessible transportation services for travellers with disabilities. In 1991, the focus shifted from regulating terminals and equipment to regulating services for persons with

disabilities. As such the Personnel Training Regulations and the Terms and Conditions Regulations became the priority projects.

In 1997, the Communication Barriers Report was published. This report examined the barriers to communication facing persons with disabilities who travel by air. During consultations on communication barriers, quite a number of suggestions were made to modify some physical accessibility features of airports to improve the communication of information to travellers with disabilities. These included:

- improving and simplifying signage;
- lowering flight information monitors and increasing the print size and improving the contrast;
- improving public announcement systems;
- installing phone systems that have up-to-date information; and
- installing auditory way-finding systems and visual alarms.

The final report contained only one recommendation to terminal operators pertaining to the physical accessibility features to improve communication. That is, that no new flight monitors be installed above eye level. Further, new monitors should have significant colour contrast, large print or audio-echo technology.

The reason that no other recommendations were made at the time regarding physical features of terminals was because the Agency believed that the physical features should be dealt with in a comprehensive and global policy on terminal accessibility.

Having said that, there were recommendations in the report pertaining to communications applicable to terminal buildings most of which are now found in the Agency's new *Code of Practice: Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities* released in June 2004. Although the 1997 Communications Barrier report dealt with air travel only, with the new Communications Code the Agency took a systemic approach to the implementation of the recommendations made in that report and expanded their application



from air-only to rail and ferry services under federal jurisdiction. Communications seems to have been covered; however, there are still many other areas which would need to be considered in terminal accessibility standards.

Terminal accessibility is therefore now back on the radar screen and Accessible Transportation Directorate staff have taken every opportunity to visit terminals through which they had to travel.

During recent terminal visits, a number of innovative changes were noted, for instance:

- At St. John's International Airport, arrival and departure screens are at eye level, the signs are easy to read and there is a lowered counter for use by passengers in wheelchairs.
- At the Halifax International Airport there are drop-off and pick-up spaces at the front of the terminal with the disability parking symbol. Accessible tables are provided in the food court and infrequent travellers with disabilities can take advantage of a program designed to familiarize them with airport procedures.
- The Vancouver International Airport has assistive listening devices at check-in counters and tactile way-finding markings to assist persons who are blind.
- Accessibility features at the new Macdonald-Cartier International Airport in Ottawa include tile patterns that assist people with visual impairments, textured or slightly elevated flooring to indicate the location of an escalator, and four elevators large enough to easily accommodate passengers with wheelchairs.

Agency staff will continue to visit transportation terminals and identify best practices in barrier-free design to assist in the development of terminal accessibility standards.

A review of complaints pertaining to terminal accessibility filed with the Agency since 1989 focused on complaints which resulted in an Agency finding that there was an undue obstacle. There were 12 such cases. They included issues pertaining primarily to ground transportation, the physical accessibility of the terminal building or its facilities and boarding devices. Interestingly, the most common complaint from air travellers was in regard to the ground transportation and primarily focused on the lack of accessible taxis. The most common complaint by rail travellers was the physical accessibility of the stations or the facilities. There was an even split with respect to boarding issues in both rail and air travel.

There are also many other excellent sources of information to which the Agency can refer in its development work. A few of these are:

- The National Transportation Agency's Report from 1994 on the Inquiry into the Accessibility of Ground Transportation Services at Canadian Airports;

- The CSA B651 standard for barrier-free design of buildings and other facilities; and
- The Agency's Air Travel Accessibility Report from May 2001 which summarizes responses to questions pertaining to airport accessibility including communications, access to main areas of the terminal, check-in, boarding and ground transportation.

The Transportation Development Centre has also done some work on way-finding and reported its findings in a publication entitled "Going Places" produced by the Canadian National Institute for the Blind.

At the international level, the International Civil Aviation Organization (ICAO) has standards and recommended practices to make airports more accessible to persons with disabilities. As a signatory to the Chicago Convention, Canada has a contractual obligation to meet the standards and recommended practices, so these too can be reviewed and included in a Canadian standard.



Last year, the Airports Council International (ACI), the representative industry body of the world's airports whose membership is made up of 554 airport authorities operating over 1,500 airports across 169 countries and territories, published an updated version of *Airports & Persons with Disabilities – A Handbook for Airport Operators* which is an excellent reference.

Although ICAO standards and the ACI material, as well as some of the Agency's reports deal specifically with airports, most can be adjusted to terminals in other modes as well.

There is also a lot of information available on barrier-free design and universal access design including regulations, standards, recommended practices, best practices, handbooks, codes, guidance material, and guidelines from other countries which we can use to guide us.

As the Agency moves forward, we will ask for your help. Please send us your comments about best practices. Let us know what works well and what could work better. Information should be sent to the Accessible Transportation Directorate at the address in this newsletter. ♦

HOW TO CONTACT US

Accessible Transportation Directorate
Canadian Transportation Agency
Ottawa, Ontario K1A 0N9

Voice: (819) 997-6828

1-888-222-2592

(Canada only)

TTY: (819) 953-9705

1-800-669-5575

Fax: (819) 953-6019

Internet: www.cta.gc.ca



Reservation Checklist

A step-by-step guide for meeting the needs of travellers with disabilities

Client _____ Date of travel _____
 Nature of disability _____ File/locator no. _____
 Phone/Email _____ Carrier(s) _____

ACCESSIBLE SERVICES FOR PERSONS WITH DISABILITIES	Date Requested	Date Carrier Notified	Date Carrier Confirmed
1) Carrier advised of the nature of the person's disability			
2) Information in alternate formats on: <input type="checkbox"/> itinerary <input type="checkbox"/> rates <input type="checkbox"/> disability-related services (specify): _____ <input type="checkbox"/> other (specify): _____ • alternate format(s) <input type="checkbox"/> audio <input type="checkbox"/> electronic <input type="checkbox"/> braille <input type="checkbox"/> large print			
3) Provision of a seat that meets the person's needs (except in emergency EXIT rows) <input type="checkbox"/> movable aisle arm rest <input type="checkbox"/> near entrance <input type="checkbox"/> additional leg room <input type="checkbox"/> near washroom <input type="checkbox"/> next to attendant <input type="checkbox"/> other (specify): _____			
4) Attendant(s)* – medical info required by carrier(s) <input type="checkbox"/> yes <input type="checkbox"/> no (specify): _____			
5) Carriage of a mobility aid * • specify type of mobility aid <input type="checkbox"/> manual wheelchair <input type="checkbox"/> manual folding wheelchair <input type="checkbox"/> scooter <input type="checkbox"/> electric wheelchair <input type="checkbox"/> other: _____ • note dimensions: _____ • type of batteries: <input type="checkbox"/> wet/acid <input type="checkbox"/> gel <input type="checkbox"/> dry • special tool(s)/instructions needed to disassemble/ assemble wheelchair/battery (specify): _____ • tool(s)/instructions to be provided by: <input type="checkbox"/> carrier <input type="checkbox"/> traveller			
6) Use of oxygen on board and/or in terminals * <input type="checkbox"/> carrier provided <input type="checkbox"/> passenger provided			
7) Verify with terminal operator(s) that accessible ground transportation is available to/from terminal <input type="checkbox"/> taxi <input type="checkbox"/> shuttle <input type="checkbox"/> city bus <input type="checkbox"/> other (specify): _____			

ACCESSIBLE SERVICES FOR PERSONS WITH DISABILITIES	Date Requested	Date Carrier Notified	Date Carrier Confirmed
8) "Unaccompanied-passenger" services – a higher level of assistance for individuals such as persons who have cognitive or intellectual disabilities • (specify contact name/tel. no.) Dep. _____ /Arr. _____ • (specify services required in terminal(s) prior to departure, during connections, and/or upon arrival): _____ • (specify services required on board):			
9) Assistance with registration at check-in counter			
10) <u>On departure</u> , assistance to transfer the person from a passenger mobility aid <input type="checkbox"/> at registration counter <input type="checkbox"/> at departure gate <input type="checkbox"/> at aircraft door * <u>On arrival</u> , assistance to transfer the person to a passenger mobility aid <input type="checkbox"/> at aircraft door <input type="checkbox"/> at arrival gate <input type="checkbox"/> at baggage carousel *			
11) Assistance to get to the boarding gate (specify):			
12) Assistance to board/deboard (specify):			
13) Assistance to transfer the person <input type="checkbox"/> between a mobility aid and a passenger seat (on departure) <input type="checkbox"/> between a passenger seat and a mobility aid (on arrival)			
14) Assistance to store and retrieve carry-on baggage			
15) Provide meal-related services onboard <input type="checkbox"/> special meal (specify): _____ <input type="checkbox"/> opening packages <input type="checkbox"/> identifying items <input type="checkbox"/> cutting large portions			
16) Assistance to move to/from the onboard washroom (except by carrying)			
17) Assistance to get to a representative of another carrier in the same terminal (specify):			
18) Assistance to retrieve checked baggage			
19) Assistance to get to: <input type="checkbox"/> the general public area <input type="checkbox"/> a service animal relief area			
20) Carriage – free of charge – of a trained, certified and harnessed service animal at the person's seat (specify):			
21) Carrier issuing ticket to notify connecting carrier(s) of services requested to be provided			
22) Written confirmation of services to be provided by the carrier			

* There may be conditions or restrictions applicable to this service that should be discussed with the person with a disability.

SERVICES ACCESSIBLES À L'INTENTION DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

Date de la demande

Transporteur avisé le (date)

Date de confirmation

8) Services aux passagers non accompagnés – niveau d'aide plus élevé à l'intention des personnes ayant une déficience de nature cognitive ou intellectuelle

☐ (préciser le nom/n° tél. de la personne-ressource) au départ _____/à l'arrivée _____

● préciser les services requis au(x) terminal(aux) avant le départ, pour les correspondances et/ou à l'arrivée :

☐ préciser les services requis à bord :

9) Aide pour s'enregistrer au comptoir d'enregistrement

10) Au départ : transfert de la personne à partir de son aide à la mobilité

☐ à l'enregistrement
 ☐ à la porte des départs
 ☐ à la porte de l'aéronef*
 ☐ au carrousel à bagages*

11) Aide pour se rendre à la porte d'embarquement (préciser) :

12) Aide à l'embarquement/au débarquement (préciser) :

13) Aide pour transférer la personne

☐ d'une aide à la mobilité à un siège passager (au départ)
 ☐ d'un siège passager à une aide à la mobilité (à l'arrivée)

14) Aide pour ranger/récupérer les bagages à main

15) Fournir des services liés aux repas à bord

☐ repas spécial (préciser) : _____
 ☐ ouvrir les emballages
 ☐ couper les grosses portions

16) Aide pour se rendre à/revenir des toilettes à bord (sauf transporter la personne)

17) Aide pour joindre un représentant d'un autre transporteur au même terminal (préciser) :

18) Aide pour récupérer les bagages enregistrés

19) Aide pour se rendre :

☐ à l'aire ouverte au public
 ☐ à une zone où un animal aidant peut faire ses besoins

20) Transport gratuit, jusqu'au siège de la personne, d'un animal aidant entraîné, certifié et portant un harnais (préciser) :

21) Le transporteur émettant le billet doit aviser les transporteurs correspondants des services requis

22) Confirmation écrite à la personne sur les services à être fournis par le transporteur

* Des conditions ou des restrictions, qui devraient être discutées avec la personne ayant une déficience, peuvent s'appliquer à ce service.

Aide-mémoire pour les réservations

Client

Nature de la déficience

No dossier/repère

Date(s) de voyage

Nº téléphone/courriel

Transporteur(s)

SERVICES ACCESSIBLES À L'INTENTION DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE			
Date de la demande	Date de la confirmation		
<p>1) Transporteur informé de la nature de la déficience du voyageur</p>			
<p>2) Renseignements requis en média substitut sur les : <input type="checkbox"/> itinéraires <input type="checkbox"/> tarifs <input type="checkbox"/> services liés à la déficience (préciser) : _____ <input type="checkbox"/> autre (préciser) : _____ <input type="checkbox"/> média(s) substitut(s) <input type="checkbox"/> audio <input type="checkbox"/> électronique <input type="checkbox"/> braille <input type="checkbox"/> gros caractères</p>			
<p>3) Siège adapté aux besoins de la personne <input type="checkbox"/> (sauf près des sorties d'urgence) <input type="checkbox"/> accoudoir mobile (côté allée) <input type="checkbox"/> près d'une entrée <input type="checkbox"/> plus de place pour les jambes <input type="checkbox"/> près des toilettes <input type="checkbox"/> à proximité d'un agent de bord <input type="checkbox"/> autre (préciser) : _____</p>			
<p>4) Accompagnateur(s)* – renseignements médicaux exigés par le(s) transporteur(s) <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non (préciser) : _____</p>			
<p>5) Transport d'une aide à la mobilité* <input type="checkbox"/> préciser le type d'aide à la mobilité <input type="checkbox"/> fauteuil roulant manuel <input type="checkbox"/> fauteuil roulant manuel pliant <input type="checkbox"/> triporteur <input type="checkbox"/> autre (préciser) : _____ <input type="checkbox"/> préciser les dimensions : _____ <input type="checkbox"/> préciser le type de piles <input type="checkbox"/> humides <input type="checkbox"/> à électrolyte gélifié <input type="checkbox"/> sèches <input type="checkbox"/> outils spéciaux/instructions nécessaires pour démonter/remonter le fauteuil roulant/la pile <input type="checkbox"/> (préciser) : _____ <input type="checkbox"/> outils/instructions fournis par : _____ <input type="checkbox"/> le passager <input type="checkbox"/> le transporteur</p>			
<p>6) Utilisation d'oxygène à bord et/ou au terminal* <input type="checkbox"/> fourni par le passager <input type="checkbox"/> fourni par le transporteur</p>			
<p>7) Après des exploitants de terminaux, vérifier quels services de transport terrestre accessible sont disponibles vers/en provenance du terminal : <input type="checkbox"/> taxi <input type="checkbox"/> navette <input type="checkbox"/> autobus municipal <input type="checkbox"/> autre (préciser) : _____</p>			



le Canada a une obligation contractuelle de respecter les normes et d'adopter les pratiques recommandées. Celles-ci peuvent donc elles aussi être examinées et incorporées dans une norme canadienne.

L'année dernière, le Conseil international des aéroports (ACI) – l'organisation de l'industrie qui regroupe 554 administrations aéroportuaires dans 169 pays et territoires – a publié une mise à jour de Airports & Persons with Disabilities – A Handbook for Airport Operators (Les aéroports et les personnes ayant une déficience – Guide à l'intention des exploitants d'aéroports), qui est un excellent document de référence.

Bien que les normes de l'OACI, les documents de l'ACI et quelques rapports de l'Office traitent spécifique-

COMMENT COMMUNIQUER AVEC NOUS

ment des aéroports, ils peuvent être remaniés pour les appliquer également aux gares des autres modes de transport.

Il existe beaucoup d'information sur la conception à accès facile et l'accessibilité universelle, y compris des règlements, des normes, des pratiques exemplaires, des recommandations, des guides, des codes, des documents de référence et des lignes directrices provenant de l'étranger et qui peuvent nous guider.

Au fur et à mesure que l'Office progressera, nous ferons appel à vous. Faites-nous d'abord part de vos pratiques exemplaires en nous indiquant les réussites et les aspects où il y a place à l'amélioration. Vos commentaires doivent être adressés à la Direction des transports accessibles à l'adresse figurant dans le bulletin. ♦

Direction des transports accessibles
Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Voix : (819) 997-6828
1-888-222-2592
(Canada seulement)
ATS : (819) 953-9705
1-800-669-5575

Télocopieur : (819) 953-6019
Internet : www.otc.gc.ca

d'une enquête sur l'accessibilité des services de transport terrestre aux aéroports canadiens;

- la norme B651 de l'Association

canadienne de normalisation relative aux règles de conception des bâtiments et des installations;

- le rapport de l'Office sur l'accessibilité du transport aérien paru en mai 2001 qui résume les réponses aux questions relatives à l'accessibilité des aéroports, y compris les communications, l'accès aux principales aires des aéroports, l'enregistrement, l'embarquement et le transport terrestre.

Le Centre de développement des transports a également travaillé à des techniques d'orientation et a fait part de ses conclusions dans la publication intitulée *Going Places** produite par l'Institut national canadien pour les aveugles.

À l'échelle internationale,

l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) a établi des normes et recommande certaines pratiques afin de rendre les aéroports accessibles aux personnes ayant une déficience. En tant que signataire de la Convention relative à l'aviation civile internationale signée à Chicago,

Le personnel de l'Office continuera de visiter d'autres gares et d'identifier les pratiques exemplaires au chapitre d'une conception à accès facile afin d'aider à élaborer des normes d'accessibilité des gares.

L'examen des plaintes que l'Office

a reçues depuis 1989 relativement à l'accessibilité des gares ciblait celles dans lesquelles l'Office avait conclu qu'il y avait des obstacles abusifs.

On en a dénombré 12 portant,

entre autres choses mais surtout, sur des questions relatives au transport terrestre, à l'accessibilité des gares ou de leurs installations et aux dispositifs d'embarquement. Il est assez intéressant de noter que la plainte la plus

fréquente des voyageurs aériens avait essentiellement trait au transport terrestre et au manque de taxis accessibles. Quant aux personnes qui voyageaient en train, il s'agissait de l'accessibilité physique aux gares ou aux installations. Les deux modes de transport se partageaient également les questions d'embarquement.

Il existe également plusieurs autres excellentes sources d'information que l'Office peut consulter dans le cadre de son initiative :

- le rapport de l'Office national des transports paru en 1994 à la suite



la communication ait traité unique-
ment que du transport aérien, avec
le nouveau code de communication,
l'Office a adopté une démarche
systémique relativement à la mise en
oeuvre des recommandations con-
tenues dans ce rapport, élargissant leur
portée pour englober, outre le trans-
port aérien, les services de transport
ferroviaire et maritime de compétence
fédérale. La question des communica-
tions semble avoir été réglée, mais il
y a d'autres aspects dont il faudrait
tenir compte en matière de normes
d'accessibilité des gares.

La question d'accessibilité des gares
refait donc surface et les représentants
de la Direction des transports accessi-
bles ont profité de toutes les occasions
de visiter les gares dans lesquelles ils
transitaient.

Lors de récentes visites dans
les gares, certains changements
innovateurs ont été constatés, dont
les suivants :

- À l'aéroport international de
St. John's, les écrans des arrivées
et des départs sont à la hauteur
des yeux, la signalisation est facile
à lire et il y a un comptoir aménagé
à une hauteur qui en permet
l'utilisation par des personnes
en fauteuil roulant.

- À l'aéroport international de Halifax,
on réserve des espaces devant
l'aérogare pour l'embarquement
et le débarquement des passagers.
Ces espaces sont identifiés au
moyen du symbole de station-
nement pour personnes ayant
une déficience. On a installé dans
les aires de restauration des tables
accessibles, et les personnes ayant
une déficience qui ne voyagent pas
souvent peuvent se prévaloir d'un
programme conçu à leur intention
pour les aider à se familiariser avec
les procédures de l'aéroport.

- L'aéroport international de
Vancouver offre des appareils fonc-
tionnels pour personnes malenten-
dantes aux comptoirs d'enregistre-
ment et des indicateurs tactiles
pour aider les personnes aveugles
à s'orienter.

- Les caractéristiques d'accessibilité
au nouvel aéroport international
Macdonald-Cartier d'Ottawa
comprennent des tuiles avec motifs
qui aident les personnes ayant une
déficience visuelle, des surfaces de
plancher texturisées ou légèrement
surelevées afin d'indiquer l'emplace-
ment des ascenseurs, et quatre
ascenseurs qui sont suffisamment
larges pour accueillir les passagers
en fauteuil roulant.

- installer des systèmes d'orientation sonores et d'alarme visuelle.

Le rapport final contenait une

recommandation à l'intention des exploitants de gares. Celle-ci avait trait aux caractéristiques physiques d'accessibilité en vue d'améliorer la communication. En effet, on recommandait de ne pas installer les nouveaux écrans d'information sur les vols à un niveau supérieur à la hauteur des yeux, ils devraient également avoir des couleurs contrastantes, de gros caractères ou faire appel à une technologie audio-écho.

Aucune autre recommandation

n'avait été faite à l'époque relative-ment aux caractéristiques physiques

des gares, car l'Office était d'avis que cette question devait être abordée

dans le cadre d'une politique com-

préhensive et globale sur l'accessibilité des gares.

Cela étant dit, le rapport sur la

communication à l'intérieur des gares contenait certaines recommandations, lesquelles font maintenant partie du

nouveau code de l'Office intitulé

Code de pratiques : L'élimination des

entraves à la communication avec les

voyageurs ayant une déficience qui

a été publié en 2004. Bien que le rapport paru en 1997 sur les entraves à

se tourna vers la réglementation des services à l'intention des personnes ayant une déficience plutôt que de la réglementation des gares et de leurs installations. Par conséquent, le règlement sur la formation du personnel et le règlement sur les conditions de transport sont devenus prioritaires.

En 1997, le Rapport sur les entraves à la communication a été publié. On y traitait des entraves à la communication avec les personnes ayant une déficience qui voyagent par avion. Lors des consultations sur les entraves à la communication, plusieurs suggestions avaient été faites pour modifier certaines caractéristiques physiques d'accessibilité aux aéroports, et ce afin d'améliorer la communication d'information aux voyageurs ayant une déficience, notamment les suivantes :

- améliorer et simplifier la signalisation;
- baisser les écrans d'information sur les vols, augmenter la grosseur du lettrage et améliorer les contrastes;
- améliorer les systèmes de diffusion d'annonces publiques;
- installer des systèmes de téléphone donnant de l'information à jour;



Normes d'accessibilité des gares – Il est temps d'agir pour répondre à cette demande insatisfaite

par Diane Mainville

L'Office des transports du Canada est d'avis que le moment est propice pour élaborer un code sur « les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité des gares ». Il importe d'agir, car un tel code

permettrait de sensibiliser l'industrie aux caractéristiques et aux services connexes des gares qui facilitent les déplacements de tous les voyageurs, y compris les personnes ayant une déficience.

Les exploitants de gares au Canada ont déjà trouvé plusieurs solutions innovatrices pour relever les défis en matière d'accessibilité et rendre l'expérience de voyage des personnes ayant une déficience plus agréable. L'Office souhaite maintenant documenter les pratiques exemplaires d'exploitation d'une gare afin que les exploitants puissent identifier des normes de service pratiques et les appliquer. Cette initiative permettrait également de mettre les réussites du



Canada en évidence à l'échelle internationale. Les tentatives antérieures en vue d'élaborer un tel code ont été infructueuses, car les solutions technologiques n'existaient pas. Cependant, l'expertise actuelle peut nous permettre de concrétiser cette démarche.

Les premiers pas en vue d'élaborer des normes d'accessibilité des gares remontent à 1983. Au milieu des années 80, Transports Canada avait préparé des documents et tenu des consultations sur des normes d'accès facile aux gares. La responsabilité de cette initiative fut par la suite transférée à l'Office en juillet 1988, année au cours de laquelle la Loi sur les transports nationaux a été modifiée. Ainsi, il devait établir des normes en vue d'assurer le maintien de services de transport sécuritaires et accessibles pour les voyageurs ayant une déficience. En 1991, le tir fut rajusté et on



- avoir un dialogue avec la personne afin de déterminer quel siège accessible de l'appareil répondrait le mieux à ses besoins;
- transporter dans la cabine, dans la mesure du possible, les aides à la mobilité comme les fauteuils roulants et les marchettes. Si une aide à la mobilité est endommagée au cours du vol ou n'est pas disponible à l'arrivée, fournir un substitut adéquat ou aider à trouver une aide de remplacement temporaire; et
- permettre à une personne ayant une déficience d'être accompagnée de son animal aidant lorsqu'il y a lieu pour des besoins liés à sa déficience.

Les lignes directrices renseignent également les exploitants de petits aéronefs sur les endroits où ils peuvent se procurer gratuitement du matériel de formation. Elles fournissent aussi une liste des organismes constitués par des personnes ayant une déficience et travaillant à leur propre intérêt. Ces organismes pourront aider à la mise en oeuvre des lignes directrices. Des renseignements sur les services de facilitation et de médiation de l'Office sont également inclus afin d'aider à résoudre les problèmes éventuels entre les personnes ayant une déficience et les transporteurs.

Si vous désirez obtenir une copie des lignes directrices (y compris en média substitut), ou si vous avez besoin de plus de renseignements, veuillez communiquer avec l'Office des transports du Canada. ♦



tation, l'Office a élaboré ces lignes directrices afin d'aider les transporteurs à mieux répondre aux besoins des personnes ayant une déficience qui voyagent dans de petits aéronefs. Les lignes directrices font également connaître à l'industrie et au public les attentes de l'Office en matière des services que devraient offrir les exploitants de petits aéronefs aux personnes ayant une déficience.

Que comprennent les lignes directrices?

Les lignes directrices indiquent les exigences de service minimal que les transporteurs exploitant des petits aéronefs doivent s'efforcer de donner. Les lignes directrices décrivent également les renseignements qu'il est important d'obtenir de la part des personnes ayant une déficience lors des réservations. On y trouve également des recommandations quant au transport des différentes aides à la mobilité et des animaux aidants, sur les dispositions à prendre si l'aide à la mobilité d'une personne est endommagée ou perdue, et sur les façons d'améliorer la communication avec les personnes ayant une déficience.

Certains des services fréquemment demandés par les personnes ayant une déficience comprennent l'aide à l'enregistrement, l'aide pour se rendre

à l'aire d'embarquement, l'aide pour embarquer et débarquer de l'appareil, l'aide pour les bagages et l'aide pour transférer une personne d'une aide à la mobilité à son siège passager et vice versa.

Entre autres choses, les lignes

directrices stipulent que le transporteur devrait :

- ne pas refuser le transport à une personne seulement parce qu'elle a une déficience. S'il n'est pas possible de transporter une personne ayant une déficience, il faut lui fournir clairement les raisons du refus, et offrir de lui remettre une explication écrite du refus;

- au moment de la réservation, décrire l'équipement et les services disponibles pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience et en discuter avec la personne intéressée; prendre en note et offrir de confirmer par écrit les services qui devront être fournis; procéder à l'embarquement et au débarquement des personnes ayant une déficience à l'aide d'équipe-ment spécialisé dans la mesure du possible et, en dernier recours et seulement si la personne y consent, la transporter physiquement;

Lignes directrices sur les services à fournir aux personnes ayant une déficience qui voyagent dans de petits avions

par Diane Mainville

avion. Étant une personne extravertie, il voit cette expérience récente de manière positive. « Je peux franchement dire que je comprends mieux les frustrations que vivent les Canadiens ayant une déficience,

dit-il. J'espère qu'à l'avenir, en raison de cette expérience, l'association que je préside et les transporteurs membres offriront les meilleurs services possible. » ♦

L'Office des transports du Canada a élaboré des lignes directrices d'accessibilité pour les petits avions de 29 sièges passagers ou moins afin d'aider les transporteurs à mieux répondre aux besoins des personnes ayant une déficience qui utilisent leurs services. Les lignes directrices ont été élaborées en collaboration avec des représentants de l'industrie, des consommateurs et d'autres ministères.



Pourquoi les lignes directrices ont-elles été élaborées?
Des changements récents dans l'industrie du transport aérien ont fait que les petits avions desservent maintenant un plus grand nombre de routes au Canada. Fidèle à l'approche du gouvernement du Canada de trouver des solutions de rechange à la réglemen-

Qui devrait se servir des lignes directrices?
Les lignes directrices ont été élaborées pour les transporteurs aériens qui exploitent des petits avions au Canada.



ce genre de problèmes avec des représentants de la communauté des personnes ayant une déficience, des gouvernements et des transporteurs membres de notre association. J'étais donc, sur le plan professionnel, au courant de la situation, sauf que je ne la voyais pas du même oeil. »

La deuxième leçon qu'il a tirée c'est qu'il faut prévoir plus de temps pour tout. « Je n'avais jamais auparavant tenu compte du temps qu'il fallait pour me rendre de l'aéroport au comptoir d'enregistrement, puis jusqu'au poste de contrôle de sécurité et à la porte d'embarquement. » Même en fauteuil roulant, il a constaté qu'en raison du temps requis pour se déplacer d'un lieu à un autre, il devait être plus diligent, ce dont il n'avait pas l'habitude. « Je devais penser à tout avant d'agir, car c'est extrêmement ennuyeux d'être obligé de revenir sur ses pas. Contrairement à ce que j'aurais pu croire avant, il faut redoubler de discipline. »

Heureusement que M. Mackay n'ait pas eu à vivre à ses dépens une expérience avec un agent de ligne aérienne désagréable. « Personnellement, j'ai vécu à ce jour de bonnes expériences. Tout le monde était disposé à m'aider. » Remarquez que Cliff Mackay n'est pas exactement du genre timide.

« Je suis naturellement tout à fait ouvert, dit-il, et lorsque j'ai besoin de quelque chose, je le laisse savoir. » Bien que son expérience ait été agréable, il constate à quel point les situations peuvent se détériorer. « Je crois que ce qui arrive parfois, c'est que les employés des lignes aériennes font leur travail en suivant les procédures à la lettre et ils oublient parfois de s'enquérir sur la façon d'aider les passagers. »

La formation est un des éléments clés permettant de contourner les difficultés et elle figure au premier rang dans son programme personnel. « Évidemment, il arrive parfois que certains vivent des situations extrêmes, et je ne dis pas que la réglementation n'est pas nécessaire; elle l'est certainement, mais je crois que pour améliorer les services à la clientèle, on ferait sans doute plus de progrès en préconisant l'adoption d'une attitude de coopération, en accroissant la sensibilisation et en incitant le personnel des lignes aériennes à être plus réceptif. »

Lorsque vous lirez cet article, Cliff Mackay sera rétabli. Il ne prétend aucunement que sa déficience temporaire aura fait de lui un expert. Cependant, il aura vécu personnellement ce que vivent plusieurs Canadiens lorsqu'ils voyagent par

Cliff Mackay, président de l'Association du transport aérien du Canada, sait maintenant ce qu'est une déficience

Reproduction autorisée

Publié initialement en novembre 2004 dans Flightplan, Air Transport Association of Canada

[Traduction]

On pourrait qualifier Cliff Mackay de voyageur expérimenté. Au cours des quelque 30 dernières années, sa carrière l'a emmené à plusieurs reprises à 25 mille pieds d'altitude. Comme pour tant d'autres qui voyagent régulièrement pour affaires, le transport aérien est pour lui une seconde nature. « On se rend à l'aéroport, on monte à bord de l'avion, et on part comme si de rien n'était » de dire M. Mackay. Il avoue maintenant qu'à l'avenir il y pensera. C'est qu'en début d'année, il a fait une chute du haut d'une échelle. Résultat : trois fractures au talon droit. M. Mackay s'est donc retrouvé en béquilles pendant près de cinq mois. Depuis ce moment-là, il ne peut faire autrement que d'y penser.

Ce n'est pas un plâtre et des béquilles qui allaient l'empêcher de remplir ses fonctions. Il devait quand

même assister à des réunions et autres partout au pays. Cependant, la facilité avec laquelle il menait son train quotidien – par exemple le fait de sortir du lit le matin à Ottawa pour se coucher, disons, à Vancouver – était chose du passé, du moins temporairement. De dire M. Mackay, « la première chose que j'ai apprise, c'est que lorsqu'on se déplace en béquilles, on est essentiellement privé de ses mains... on ne peut rien transporter et l'on doit se fier sur l'aide d'autrui ». M. Mackay allait tirer d'autres leçons de son expérience.

En qualité de président et premier dirigeant de l'Association du transport aérien du Canada, il était très conscient des difficultés que connaissent les Canadiens à mobilité réduite lorsqu'ils voyagent par avion. Mais la situation était maintenant différente. « Nous discutons régulièrement de



avoir signalé ce besoin, laisse penser qu'une meilleure formation du personnel des compagnies aériennes s'impose.

Toutes les compagnies aériennes assujetties à la réglementation

fédérale ont déjà un programme de formation. Les nouveaux agents de bord doivent suivre une formation sur l'identification des passagers

ayant une déficience et l'aide à leur apporter. Les formateurs sont dans la plupart des cas des personnes ayant

une déficience. Les agents sont tenus de suivre un cours d'appoint chaque

année. Certaines personnes, dont Pat Danforth, préfèrent donc les nouveaux agents de bord, car ils

« savent au moins comment utiliser l'équipement ».

M. Cantlie pense que la formation devrait aussi être donnée à tout le personnel des compagnies aérienne

et des aéroports, dont les préposés à la sécurité. Le manque de sensibilité

à l'étape du contrôle de sécurité constitue probablement la plus grande

source de contrariété pour toutes les personnes qui ont participé à nos entrevues. Bien que les compagnies aériennes ne soient pas responsables de la sécurité, comme le souligne Colin Cantlie, « la majorité des pas-

sagers ne font pas la distinction entre

les compagnies aériennes et les administrations aéroportuaires. Il ne faut donc pas oublier l'importance du rôle du personnel de l'aéroport et des préposés à la sécurité dans toute mesure visant à améliorer le service ».

« Selon la législation mise en

application par l'Office des transports du Canada, tous les employés de première ligne doivent recevoir

une formation en matière de sensibilité dans les 60 jours de leur embauche, indique Colin Cantlie.

Les compagnies aériennes doivent se conformer à cette exigence et, à mon avis, ne devraient pas être les

seules à devoir le faire. »

En bref, les clients ayant une déficience conviennent de façon générale que le transport aérien s'améliore...

pas assez rapidement peut-être pour certains, mais il s'améliore. Il faut

toutefois prendre bonne note de leurs plaintes » demandes de services

spéciaux qui ne sont pas transmises à l'équipage de service, manque de

formation, manque de sensibilité au contrôle de sécurité et infrastructure mal adaptée aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle

ou auditive » pour bien se préparer à l'arrivée imminente d'une forte



n'est arrivé qu'une seule fois que l'agent de bord m'écrive sur une feuille de papier ce que le pilote venait d'annoncer pour que je sois au courant. »

Colin Cantlie arrive à bien se débrouiller malgré tout. Il a travaillé dans l'industrie aérienne pendant des années et connaît bien les marches à suivre. Pour une personne malentendante qui ne voyage pas souvent par avion, par contre, il y a un risque réel sur le plan de la sécurité.

Malgré tout cela, la collectivité des malentendants est très partagée sur la question de la déclaration volontaire. Comme bon nombre de personnes âgées de notre entourage, amis et famille, qui n'aiment pas attirer attention sur leurs limitations, les malentendants préfèrent parfois demeurer anonymes. M. Cantlie estime que « si un passager ne signale pas ses besoins spéciaux, il n'a pas vraiment le droit de se plaindre ». Il ne décharge toutefois pas le personnel des compagnies aériennes de leur responsabilité.

« Si les employés se rendent compte qu'un passager ne réagit pas comme il le devrait, il leur faudrait vérifier auprès de ce dernier pour voir si tout va bien. » Le fait que M. Cantlie n'ait pas obtenu un meilleur service de la part des agents de bord, sur le plan des exposés avant vol même après

année, la perte d'audition est un problème courant dans une population vieillissante. Les annonces générales dans les aéroports sont parfois difficiles à comprendre même avec une ouïe parfaite. M. Cantlie indique qu'avant même d'être arrivé à la barrière de sécurité, il a peur d'avoir manqué une annonce importante concernant son vol. « J'ai failli rater mon avion plus d'une fois, et je connais des voyageurs qui ont raté leur vol parce qu'ils lisaient en attendant le départ de leur avion et n'ont pas entendu qu'on annonçait un changement de la porte d'embarquement. »

Le contrôle de sécurité est particulièrement difficile. Selon M. Cantlie, ce n'est pas une mince affaire d'y passer lorsqu'on n'entend pas les instructions des préposés. Cette étape peut être intimidante même pour les gens qui ont l'habitude de voyager. Le fait de ne pouvoir entendre ce que le personnel vous demande de faire peut décupler votre nervosité.

Les difficultés ne s'arrêtent pas là. « Je voyage en avion depuis 40 ans et je pense avoir probablement eu droit à moins d'une demidouzaine d'exposés avant vol dans l'avion, même après avoir indiqué au personnel que j'étais malentendant, dit-il. De plus, en 22 ans depuis que j'ai ce problème, il



cabine ne sache même pas où se trouvent les accoudoirs relevables.

La dernière expérience de Kevin Rogers à l'aéroport 1 de l'aéroport de Toronto, qui n'était pas encore

complètement achevée à ce moment, a bien failli tourner à la catastrophe lorsqu'il s'est vu obligé d'embarquer à partir de l'aire de trafic. « Lorsqu'est

arrivé le moment du préembarquement, deux dames toutes menues se sont présentées à moi et voulaient me

transférer de mon fauteuil au fauteuil Washington. Je leur ai dit qu'elles n'arriveraient jamais à me transférer

sans problème dans ce fauteuil. Elles m'ont alors dit : « Ne pouvez-vous pas marcher un peu ? » Je leur ai répondu :

« Non, je ne peux pas. Je n'ai pas fait un pas en 21 ans et je ne pense pas pouvoir commencer maintenant. »

« Dans 80 % des cas, les déficiences visuelles ne sont pas évidentes », indique Francis Cutler, ancienne présidente du conseil

d'administration de L'Institut national canadien pour les aveugles et conseil- lière en promotion et défense des

droits à temps plein. Elle souligne que sa cécité « n'est pas du tout évidente pour le préposé à la sécurité ou à l'enregistrement et que, dans l'ensemble, on ne comprend pas que cette personne qui a l'air parfaitement

normale ne soit pas capable de voir les panneaux indicateurs ».

La question des panneaux

représente un problème important pour Fran Cutler. Les écrans affichant les heures d'arrivée et de départ des vols posent aussi un problème. « Ils sont beaucoup trop hauts, hors du champ visuel, dit-elle. »

Ensuite, Mme Cutler doit trouver

son siège. « La prochaine fois que vous voyagerez, nous propose-t-elle, vérifiez la taille et le contraste des numéros des sièges. » On pourrait faire mieux. Elle ajoute que « le personnel est en général très obligeant, mais je préfère qu'on me demande ce dont j'ai besoin plutôt que de

presumer le savoir. » Elle ne compte plus le nombre de fois où, quand elle a dit « j'aurais besoin de vos yeux

quelques instants pour trouver ma place », on lui a pris le bras pour la conduire à son siège, alors que tout ce qu'elle voulait était qu'on lui montre quel siège était le sien.

Une fois que Mme Cutler a trouvé

son siège, le reste du voyage se déroule sans problème. Il n'en va pas de même pour Colin Cantlie, de l'Association des malentendants canadiens. Cette association compte de plus en plus de membres chaque

« probablement 98 % des fois où je prends l'avion » même si je m'assure d'avoir pris toutes les dispositions voulues, dispositions que je confirme « il y a des complications (parfois minimes, parfois importantes), ce qui peut être très agaçant. » Les expériences de chacun semblent beaucoup varier, néanmoins un grand nombre des points relevés par Pat Danforth et M. Little sont les mêmes.

La question des accoudoirs relevables est celle qui exaspère le plus Pat Danforth. « Comme je ne peux pas marcher, je demande toujours la place la plus facile d'accès et je spécifie que j'ai besoin d'un accoudoir relevable. Il est arrivé que, même après avoir confirmé que l'accoudoir de mon siège était bel et bien relevable, j'arrive à mon siège pour me rendre compte que ce n'est pas le cas... c'est très contrariant. Plus que cela en fait. Étant paraplégique, je ne sens rien et je risque de me blesser si je m'assois sur un accoudoir en plastique rigide par accident lorsque je passe de mon fauteuil à mon siège. » Elle ajoute que l'agent de bord qui l'aide à passer pardessus l'accoudoir risque également de se blesser, une possibilité bien réelle si la personne n'a pas reçu de formation adéquate. En outre, selon un grand nombre de clients, il arrive souvent que le personnel de

Après dix années et des normes reconnues, les transporteurs aériens devraient maintenant bien connaître les besoins de ces voyageurs et être prêts à composer avec la génération vieillissante du babyboom. Alors, comment nous en tirons-nous? Les clients ayant une déficience sont-ils satisfaits? En gros, les avis sont partagés. La collectivité des personnes ayant une déficience est très hétérogène. Bien souvent, même les personnes qui ont la même déficience ne sont pas d'accord sur la question.

M. Little, qui se déplace en fauteuil roulant, estime que malgré quelques situations difficiles et certains irritants en matière de service, « neuf fois sur dix, les choses se passent assez bien. Parfois le service est excellent, d'autre fois il est médiocre, mais le personnel s'efforce par tous les moyens de compenser pour tenter d'atténuer les impressions négatives qui découlent de facteurs indépendants de leur volonté. Il y a aussi eu un cas où le service était bon, mais où j'aurais été plus satisfait si l'agent de bord avait été moins désagréable. »

Pat Danforth, présidente du Conseil des Canadiens avec déficiences « Comité des transports », dit que la qualité du service varie. Elle aussi se déplace en fauteuil roulant et dit que



de 75 ans et plus indiquent avoir une incapacité. Il devient ainsi plus difficile de faire une distinction entre les personnes ayant une déficience protégée habituellement par la réglementation et les personnes éprouvant des difficultés moins graves.

Que peuvent donc faire les transporteurs aériens pour se préparer à cette augmentation du nombre de passagers? Tirer des enseignements de leur expérience actuelle des services aux personnes ayant une déficience.

Les compagnies aériennes transportent des Canadiens ayant une déficience depuis les tout premiers débuts de l'industrie. Ce n'est cependant qu'au milieu des années 1980 que l'on a reconnu que des normes s'imposaient dans ce domaine. D'après Stephen Little, ancien président du Comité consultatif sur le transport accessible du ministre des Transports, la réglementation n'était pas obligatoire au départ. « Puis, avec la création de l'Office des transports du Canada, les normes ont commencé à se faire plus nombreuses. Au milieu des années 1990, nous en étions arrivés à une série assez exhaustive de directives sur le transport des personnes ayant une déficience. »

D'ici 2030, environ 25 % de la population canadienne sera âgée de 65 ans. Au moment où la première vague de cette génération est sur le point de partir à la retraite, la grande question qui se pose est de savoir comment ces gens vont dépenser tout l'argent qu'ils accumulent depuis une quarantaine d'années.

Il y a fort à parier que les voyages des autres voyageurs. D'abord, par leur conviction qu'ils ont certains droits en tant que clients « et l'habitude de les défendre »; ensuite, par le fait qu'ils vieillissent physiquement. Ils seront nombreux à avoir des problèmes de mobilité, et plus nombreux encore à avoir des problèmes de vision, d'ouïe et de compréhension. On pourrait même aller jusqu'à dire que, dans bien des cas, les limitations liées à l'âge en viendront à constituer une déficience chez bon nombre d'aînés.

Selon Statistiques Canada, le taux d'incapacité augmente graduellement avec l'âge. De 3,3 % chez les enfants de 0 à 14 ans, il passe à près de 10 % chez les adultes de 15 à 64 ans et grimpe à plus de 40 % chez les personnes de 65 ans et plus. En fait, plus de la moitié « 53,3 % » des personnes

Le défi qui nous attend : avec le vieillissement de la population vient l'augmentation du nombre de personnes ayant une déficience

par David Eadie

Reproduction autorisée

Publié initialement en novembre 2004 dans Flightplan,
Air Transport Association of Canada

[Traduction]

En avez-vous assez d'entendre parler des babyboomers? D'entendre encore et encore comment ils ont tout changé, de la musique à la politique. Eh bien, c'est loin d'être terminé. Adolescents, ils ont dominé les années soixante; aujourd'hui, alors qu'ils atteignent la soixantaine, leur influence économique continue de se faire sentir, et ce n'est pas fini, au contraire. Et le secteur du transport aérien n'y échappera pas.

- Camionnette accessible pouvant être louée sur place;
- Appels par haut-parleurs apparaissant sur les écrans d'affichage de l'information sur les vols;
- Téléphones publics à sonnerie réglable;

- Site Web où vous trouverez un lien aux services accessibles disponibles à l'aéroport international d'Edmonton : www.edmontonairports.com/bins/content_page.asp?cid=11-78-83

Selon Pat Raymaker, présidente du Conseil consultatif national sur le troisième âge, les babyboomers constituent le plus important groupe d'âge au Canada et dans le monde. Il s'agit d'une génération qui s'en est assez bien tirée financièrement et qui part à la retraite plus tôt, avec un revenu disponible considérable.



- Prix du maire de la Ville d'Edmonton pour l'accessibilité des services en 2000;
- Certificat de mérite de la Semaine de la canne blanche en 1996;
- Certificat de reconnaissance de l'Association des malentendants canadiens en 1996.

ACCÈS POUR TOUS

Edmonton Airports a publié une brochure intitulée *Access for All* qui traite des besoins particuliers des personnes ayant une déficience.

AUTRES POINTS

Voici d'autres améliorations apportées à l'aéroport international d'Edmonton :

- Comptoirs d'enregistrement et d'information accessibles;
- Affichage en braille à l'extérieur des salles de toilette, et à l'extérieur et l'intérieur des ascenseurs;
- Téléviseurs avec sous-titrage pour malentendants;

- Bateaux de trottoirs;
- Entrées de toilettes ouvertes;
- Écrans d'affichage de l'information sur les vols à hauteur des yeux;
- Robinets équipés de détecteurs infrarouge dans les salles de toilette publiques;
- Ascenseur *JustMobility* permettant aux passagers en fauteuil roulant d'accéder à un aéronef chargé au sol;
- Boutons d'alarme *Life Call* dans les salles de toilette accessibles aux hommes comme aux femmes;
- Portes tournantes de très grande dimension équipées d'une commande de mouvement ralenti;
- Marquage du sol pour les aveugles;
- Téléphones ATS publics ainsi qu'au centre de réservations d'hôtels et de motels;
- Salles de toilette accessibles aux hommes comme aux femmes;
- Bus-navette du stationnement équipé d'une plate-forme élévatrice;

l'aéroport international d'Edmonton est une installation de conditionnement physique pour le personnel. Les toilettes, les douches, etc. ont été installées en respectant les normes d'accessibilité.

Ce comité consultatif est composé de représentants des organismes suivants :

- Alberta Committee for Citizens with Disabilities;
- Alberta Council on Aging;
- Alberta Transportation;
- Association des malentendants canadiens;
- Institut national canadien pour les aveugles;
- Association canadienne des paraplégiques;
- Edmonton Airports;
- Dystrophie musculaire Canada.

RECONNAISSANCE

- Prix Percy Wickman pour l'accessibilité [Association canadienne des paraplégiques (Alberta)] 2004;

COMITÉ CONSULTATIF SUR L'ACCESSIBILITÉ

Edmonton Airports accueille et préside, depuis 1991, un Comité consultatif sur l'accessibilité très actif. Ce groupe agit à titre de conseil d'administration en matière d'accessibilité pour toutes les questions d'accessibilité à l'aéroport international d'Edmonton. Des réunions officielles ont lieu deux fois par année à l'aéroport, mais le travail du comité s'étend bien au-delà de ces deux réunions. Un échange continu de connaissances a lieu entre les membres et Edmonton Airports relativement à toutes les questions du domaine d'expertise du comité. On consulte celui-ci à propos des modifications d'installations et des changements apportés aux services aux passagers à l'aéroport international d'Edmonton. On consulte également le comité au sujet de toutes les améliorations proposées afin d'en évaluer les aspects relatifs à l'accessibilité. Ainsi, les membres du comité ont rencontré les ingénieurs d'études à l'aéroport international d'Edmonton à l'étape de la planification de certaines aires (notamment les salles de toilette accessibles aux hommes comme aux femmes). Ce comité travaille également à déterminer l'accessibilité des principaux projets. La plus récente addition à



Accès pour tous à l'aéroport international d'Edmonton www.edmontonairports.com

par Debbie Preece, Edmonton Airports

SENSIBILISATION À LA SITUATION DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

Depuis 1995, la sensibilisation aux besoins des personnes ayant une déficience est un aspect clé de la formation des employés de l'aéroport international d'Edmonton – à ce jour, plus de 1 300 employés de cet aéroport ont participé à une formation à cet égard. *Edmonton Airports* a respecté son engagement sérieux d'offrir gratuitement à tous les employés de l'aéroport ce programme de formation innovateur. Les employés de première ligne, y compris les bénévoles de l'aéroport, les chauffeurs de taxi, les chauffeurs de limousine et

du service de navette de l'aéroport, le personnel du service à la clientèle des lignes aériennes et de l'aéroport sont tous des participants représentatifs. Le but ultime de ce programme est d'accroître la sensibilisation aux besoins des voyageurs ayant une déficience. Ce cours de formation comprend quatre modules traitant des sujets suivants : troubles de la vue, personnes âgées, troubles de mobilité et troubles d'audition. Un ou deux présentateurs animent chacun des modules de deux heures, qui comprennent généralement une courte présentation et une séance de travail pratique.



- L'Office reconnaît l'importance du rôle que joue l'industrie du voyage dans le réseau de transport de compétence fédérale. Aussi concentre-t-il toujours ses efforts sur l'amélioration de la communication entre les personnes ayant une déficience, les agents de voyages, les voyageurs et les transporteurs, et ce afin d'assurer que les services nécessaires seront identifiés au moment de la réservation et communiqués au transporteur.
- Une présentation intitulée « The Art of Travel Facilitation » (L'art de simplifier les voyages) a été faite en 2004 lors du symposium sur la législation régissant les voyages. Lors de cette manifestation qui réunissait des centaines de professionnels de l'industrie du voyage provenant de partout au Canada, l'Office en a profité pour distribuer son aide-mémoire pour les réservations, lequel avait été mis à jour. Il s'agit d'un outil dont se servent les agents de réservation pour documenter les besoins des personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent.
- En 2004, l'Office a prêté assistance à l'Institut canadien des conseillers en voyages pour la mise à jour de son matériel de formation en vue de l'accréditation des agents de voyages.
- L'Office a également été exposant lors de quatre salons professionnels de l'industrie du voyage qui ont eu lieu dans différentes villes canadiennes.

L'aide-mémoire propose quelque 60 services qui peuvent être offerts relativement, par exemple, aux sièges accessibles, aux animaux aidants (chiens-guides), aux aides à la mobilité et techniques, et aux passagers non accompagnés. L'aide-mémoire, qui a été distribué initialement en 2001, puis en 2003, a fait l'objet d'une mise à jour afin de tenir

compte des situations similaires à celle dont fait état la décision, et il a été posté aux représentants de l'industrie canadienne du tourisme en décembre 2004.

L'aide-mémoire révisé est affiché sur le site de l'Office à www.otc.gc.ca et il est incorporé à ce bulletin. ♦



qui aurait dû être assuré initialement. Air Canada a également offert au voyageur une indemnité de 150 \$ ainsi qu'un coupon de vol d'un même montant.

Après avoir examiné la plainte déposée par la mère du voyageur, l'Office n'a pas conclu qu'Air Canada était en faute. Cependant, afin d'éviter la répétition de situations pareilles, il a exhorté le transporteur à diffuser un rappel général aux agents de voyages et aux voyageurs avec qui elle fait affaire, décrivant les services qu'elle offre pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience et soulignant qu'elle offre un « service d'accompagnement de mineurs/d'adultes » pour les passagers ayant une déficience intellectuelle, lequel service se distingue des « demandes d'aide avec fauteuil roulant » et de son « service d'accueil et d'assistance ».

L'Office reconnaît que l'agent de voyages était conscient de la déficience intellectuelle du passager au moment des réservations et qu'il a omis de transmettre à Air Canada l'information critique à cet égard. Cependant, l'Office reconnaît également qu'Air Canada offre gratuitement un

« service d'accompagnement de mineurs/d'adultes » selon lequel les représentants du transporteur sont responsables de certains voyageurs pendant le vol, aux points de correspondance et lors des escales prolongées.

L'Office note dans la décision que si la mère du passager avait été au courant de tous les services qu'offre Air Canada pour répondre aux besoins des passagers ayant une déficience lorsqu'elle a réservé le vol en son nom, elle aurait été mieux en mesure de déterminer si les arrangements proposés répondraient aux exigences de son fils lors du voyage.

L'Office n'exerce aucune compétence sur les agents de voyages, lesquels sont réglementés par les provinces et les territoires. En dépit de ce manque de compétence, l'Office reconnaît l'importance du rôle des agents de voyages en ce qui a trait à l'accessibilité du réseau de transport fédéral. Il leur fournit donc un aide-mémoire facile à utiliser qui les aide, au moment des réservations, à identifier les besoins précis des voyageurs ayant une déficience et à communiquer ces besoins aux transporteurs afin que les services appropriés puissent être assurés.

Un voyageur ayant une déficience est laissé pour compte en raison d'une défaillance de communication – la situation entraîne la mise à jour de l'aide-mémoire à l'intention des agents de voyages

par Lyne Giroux

Une décision récente de l'Office souligne l'importance d'une communication claire entre les préposés aux réservations de vols, les agents de voyages et les transporteurs. La situation dont fait état la décision a incité l'Office à revoir son aide-mémoire et à en diffuser une version révisée pour aider les agents de voyages à mieux identifier les besoins précis des voyageurs ayant une déficience.

La décision n° 593-AT-A-2004, rendue en novembre 2004, porte sur l'expérience d'une personne ayant une déficience intellectuelle pour qui l'agent de voyages avait réservé une place avec Air Canada pour voyager en décembre 2001 entre Williams Lake (Colombie-Britannique) et



Lethbridge (Alberta). L'itinéraire du vol de retour comprenait Vancouver et Calgary. En raison d'une défaillance de communication au moment de la réservation, les services qui avaient été demandés à Air Canada ne répondaient pas aux besoins de la personne en question. Celle-ci est débarquée à Vancouver et a passé une nuit terrifiante seule dans l'aérogare du fait que son vol de correspondance avait été retardé en raison du mauvais temps.

Lorsqu'Air Canada a pris connaissance des difficultés que le voyageur avait connues, elle a modifié le dossier de réservation du passager afin qu'il puisse profiter lors du dernier tronçon de vol du service



- Ce nouvel outil, élaboré en consultation avec des représentants de l'industrie (notamment l'Association du transport aérien du Canada), des consommateurs et d'autres ministères gouvernementaux, aidera les transporteurs à mieux répondre aux besoins des personnes ayant une déficience qui voyageront à bord de petits aéronefs.
- En prenant connaissance des lignes directrices, vous constaterez que plusieurs d'entre vous avez appliqués déjà plusieurs mesures qu'elles renferment.
- Voilà pourquoi l'Office est confiant que les transporteurs feront tous les efforts raisonnables pour les suivre et, lorsque possible, les excéder.
- Les lignes directrices présentent de l'information sur plusieurs sujets, y compris sur les points à discuter avec les personnes ayant une déficience au moment de la réservation et le transport de diverses aides à la mobilité et des animaux aidants. Elles renferment également des trucs sur la façon d'améliorer la communication avec ces personnes.
- Les lignes directrices offrent des solutions pratiques et fonctionnelles, tout en préconisant une approche faisant appel au bon sens. Afin d'aider à la mise en oeuvre des lignes directrices, vous y trouverez de l'information vous permettant de vous procurer du matériel de formation ainsi qu'une liste d'organisations regroupant des personnes ayant une déficience ou oeuvrant pour elles, en plus de renseignements sur les services de facilitation et de médiation qu'offre l'Office.
- Finalement, je désire remercier l'Association du transport aérien du Canada, et surtout Warren Everson, pour l'assistance que vous nous avez prêtée lors de l'élaboration des lignes directrices. Je suis sûre que nous partageons le même objectif : faire en sorte que l'accessibilité des transports devienne une réalité au Canada.

Extraits d'une allocution faite le 15 novembre 2004 lors de l'assemblée générale de l'Association du transport aérien du Canada par Marian Robson. Le discours portait sur les lignes directrices d'accessibilité visant les exploitants de petits aéronefs (29 passagers ou moins).

- J'éprouve un immense plaisir d'être ici aujourd'hui à cette assemblée annuelle ayant pour thème évocateur « On repart à nouveau avec une nouvelle vision de la politique de transport aérien? » [traduction libre]. Je suis heureuse que l'Association du transport aérien du Canada me permette, en dépit d'un programme très chargé, de faire une annonce importante au sujet des services aux personnes ayant une déficience.
- La plupart d'entre vous le savez déjà sans doute, l'Office des transports du Canada s'efforce de faire en sorte que les personnes ayant une déficience puissent voyager plus facilement au Canada.
- Nous travaillons activement avec les consommateurs et l'industrie pour trouver des façons d'éliminer les obstacles qui empêchent de nombreux Canadiens et Canadiennes de voyager.
- À cette fin, l'Office joue un rôle actif et a pris plusieurs initiatives pour aider les fournisseurs de services à améliorer l'accessibilité de leur réseau.
- Voilà qui explique ma présence ici aujourd'hui... pour vous présenter notre plus récente initiative, soit les Lignes directrices d'accessibilité des petits aéronefs.
- Il existe déjà un règlement régissant les aéronefs ayant 30 sièges passagers et plus. Aussi l'Office aurait-il pu tout simplement opter d'en élargir la portée pour qu'il s'applique aux plus petits aéronefs. Nous avons toutefois choisi de recourir à des lignes directrices. Il s'agit là d'une démarche moins intrusive et nous croyons que les lignes directrices s'avèreront efficaces, pourvu qu'elles reçoivent votre appui actif.



et la compréhension des questions d'accessibilité et des tendances connexes. En outre, elles permettent de mobiliser l'appui nécessaire aux réalisations pratiques à tous les niveaux. Celles-ci supposent la participation et la collaboration des personnes ayant une déficience à l'amélioration de leur bien-être au cours des voyages qu'elles entreprennent.

Dans la même veine, l'Office a récemment participé à la réunion générale annuelle de l'Association du transport aérien du Canada (ATAC) qui a eu lieu à Vancouver au mois de novembre dernier. J'ai eu, à cette occasion, le plaisir de présenter notre plus récent produit, soit les *Lignes directrices d'accessibilité pour les petits avions*. Vous pourrez lire des extraits de mon discours à la réunion générale de l'ATAC à la page 3, et un article connexe à la page 19 vous fournira plus de détails sur ces lignes directrices.

L'Office a des règlements en vigueur pour les avions de plus de 30 sièges passagers. Les changements récents dans l'industrie du transport aérien ont fait que les petits avions parcourent de plus en plus de routes au Canada. Il est ainsi apparu évident au cours de nos discussions qu'il fallait une approche plus flexible pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience à bord de ces avions.

Marian L. Robson
Présidente et première dirigeante

L'élaboration de ces lignes directrices a exigé de nombreuses consultations avec les clients et les transporteurs de l'industrie du transport aérien. Nous avons demandé conseil et nous sommes maintenant en mesure d'aider et de conseiller les transporteurs qui exploitent des petits avions sur la façon dont ils peuvent mieux répondre aux besoins des voyageurs ayant une déficience. Grâce à ces lignes directrices rédigées en langage clair, l'Office fait connaître ses attentes à l'industrie et offre des solutions pratiques et fonctionnelles tout en adoptant une approche fondée sur le bon sens. Un bon nombre de transporteurs mettent déjà en application plusieurs des recommandations de ces lignes directrices. Lorsque nous concentrons nos efforts pour satisfaire aux exigences des lignes directrices ou les excéder, à l'instar des codes de pratiques de l'Office, il en résultera un accès amélioré au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience. De même, ces passagers seront assurés d'avoir un accès et un niveau de service fiables et uniformes lorsqu'ils voyagent au Canada.

ON VA DE L'AVANT

Printemps 2005

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Tous les jours, le personnel de l'Office des transports du Canada répond à des demandes de renseignements formulées par téléphone, par courriel et par écrit. Nous fournissons des renseignements en matière de transport accessible au grand public et à l'industrie des transports. Qui plus est, nous demandons également l'avis de ces mêmes personnes dans le but de trouver des façons d'améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience.

Nous travaillons de près avec notre Comité consultatif sur l'accessibilité qui est composé de représentants de la communauté des personnes ayant une déficience, de l'industrie des transports et d'autres parties intéressées. Je ne peux souligner suffisamment l'importance du travail accompli par le comité, et nous avons ainsi remis à ses membres, l'an dernier, un certificat de mérite en reconnaissance de ce travail, de leur conscience professionnelle et de leur collaboration constante afin d'arriver à rendre les services de transport accessibles à tous.

Nous essayons d'être à l'écoute des besoins de la communauté en participant activement aux conférences et aux salons professionnels qui se tiennent à l'extérieur du bureau. Nous organisons aussi des présentations et des ateliers pour les voyageurs ayant une déficience qui en démontrent l'intérêt. Ces rencontres contribuent grandement à promouvoir le transport accessible et le travail que nous accomplissons. Elles aident également à accroître la sensibilisation

à l'intérieur

Message du président . . . 1

L'aide-mémoire révisé . . . 5

L'aéroport international d'Edmonton 8

Le défi qui nous attend :

le vieillissement de la population 11

Président d'ATAC sait maintenant ce qu'est

une déficience 17

Lignes directrices –

petits aéronefs 19

Normes d'accessibilité des gares 22

Comment communiquer avec nous 26

L'aide-mémoire 27



Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

Canada

DISPONIBLE SUR DIVERS SUPPORTS